



Mercedes Castro Velado

Tl: (+34) 603481162 Email: mercheastur2@gmail.com

Bilingüe (Español/Inglés), con excelentes habilidades administrativas, comerciales, hosteleras y en atención al cliente, soy fiable, organizada, comprometida y eficiente.

Motivada a trabajar por propia iniciativa y como miembro de un equipo, puedo realizar múltiples tareas simultáneas.

Gran comunicadora a todos los niveles y capaz de entablar buenas relaciones a través de un óptimo servicio y actitud.

Siempre dispuesta al crecimiento personal y profesional, en un entorno interesante en el que poder desarrollar mis conocimientos y experiencia.

HISTORIAL DE EMPLEO

Recepcionista Florida State University, Valencia (España) Mar '23 - Presente

Atención de recepción tanto en la facultad como en los alojamientos de estudiantes estadounidenses. Gestión de check-in/out. Información sobre necesidades académicas, administrativas o médicas, así como de ocio y estancia en general. Control de visitas, agenda e inventario. Recepción de llamadas y correspondencia. Procesamiento de pagos y manejo de efectivo; organización administrativa y de facturación. Gestión de incidencias y reclamaciones; elaboración de informes. Apoyo al resto del personal interno y externo.

Teleoperadora comercial Orange, Valencia (España) Jul '20 – Jul '22

Telemarketing. Venta telefónica de productos y servicios de la compañía a clientes actuales y potenciales. Información y atención al cliente, y servicio técnico.

Agente comercial/Aux. Admva. Divina Seguros, Sede Valencia (España) Sep '11 – Dic '19

Telemarketing. Venta telefónica de seguros a clientes actuales y potenciales. Gestión de pólizas y siniestros. Información y atención al cliente. Fidelización y recobros. Gestión administrativa.

Bar Supervisor The Prince's Head, Londres (UK) Sep '07 – Jul '11

Gestión administrativa y contable. Atención al cliente en barra y mesas. Responsabilidad de apertura y cierre. Gestión de pedidos y control de inventario. Organización de horarios y nóminas semanales. Formación de nuevo personal.

Bartender Tootsies Restaurants, Londres (UK) Feb '06 – Sep '07

Asistencia al cliente en barra y mesas. Control de inventario y recaudaciones. Gestión administrativa en turnos de supervisión. Formación de nuevo personal.

Dependienta Odeon Cinemas, Londres (UK)

Jul '05 – Feb '06

Información y atención al público, presencial y telefónica. Reserva y venta de tickets en taquilla. Asistencia general en salas y en mostrador de snacks.

Au Pair Residencia particular, Londres (UK)

May '05 – Jul '05

Responsable del cuidado de dos niños. Desempeño de las tareas doméstica.

Recepcionista Imperial Hotel, Barnstaple (UK)

Jun '04 – Abr '05

Información y atención al cliente, presencial y telefónica. Gestión de check-in/out, reservas, incidencias y reclamaciones. Asistencia contable. Gestión administrativa, pagos y manejo de efectivo.

EDUCACIÓN

Escuela Oficial de Idiomas, **Nivel C1 Inglés**

Oviedo 2017

Universidad de Oviedo, Examen de acceso para +25 (Bachillerato eq.)

Oviedo 2013

Cambridge ESOL Certificate in English (IELTS)

Londres 2010

I.E.S. Alfonso II

Oviedo 2001-2004

Colegio Sta M^a del Naranco

Oviedo 1990-2001

Permiso de conducir **B**

Amplios conocimientos informáticos